

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK BIDANG PEMBUATAN IZIN
DI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

MUHAMMAD HATTA

NIM.015978169

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

2016

Abstrak
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik
Bidang Pembuatan Izin di Dinas Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Indragiri Hilir

MUHAMMAD HATTA
Universitas Terbuka
hataut2013@gmail.com

Kata Kunci : Pelayan Publik

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang pembuatan izin di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Indragiri Hilir, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi dan bagi pembangunan, hasil penelitian diharapkan memberikan umpan balik kepada Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir beserta elemen-elemen yang terkait sehingga Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir supaya meningkatkan pelayanan.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai informasi kepala bidang perikanan tangkap, tokoh masyarakat dan pengusaha sebagai pengguna izin usaha perikanan. Data diperoleh dari wawancara dan dianalisis dengan analisis data. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa :

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pembuatan izin usaha perikanan dilihat dari sisi aparatur pemerintah adanya jumlah petugas yang menangani pembuatan izin usaha perikanan masih kurang (termasuk sarana dan prasarana). Pengaruh faktor masyarakat dan pelaku usaha perikanan belum dipahaminya secara menyeluruh kebijakan yang diambil oleh pemerintah yang ingin melindungi dan memberikan kenyamanan dalam berusaha dibidang perikanan.

Faktor yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik sebagai ukuran kinerja dan kepuasan masyarakat, variabel transparansi, akuntabilitas dan kondisional berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Perikanan dan Kelautan Kabupaten Indragiri Hilir sebesar 0,944 atau sebesar 94,4 %. persentase, rata-rata setiap tahunnya pengusaha perikanan, masyarakat atau nelayan yang tidak mengurus izin lebih dari 70 %.

Abstract
**Factors Affecting the Quality of Public Services Sector Development Permit in
the Department of Marine and Fisheries Indragiri Hilir**

MUHAMMAD HATTA
open University
hattaut2013@gmail.com

Keywords: Public Waiter

This study was conducted to determine the effect of the factors that affect the quality of public services in manufacturing permits in the Department of Marine and Fisheries Indragiri Hilir, research is expected to contribute to the development of administrative sciences and to the development, the results of the study are expected to provide feedback to the Government of Indragiri downstream along with elements related to the Government of Indragiri Hilir district in order to increase pelayanan.

In this study were used as the header information field of fisheries, public figures and businessmen as a user license fishing effort. Data obtained from wawancara and analyzed with data analysis. Hasi based research shows that :

Factors affecting the quality of public services in the manufacturing business license fishery in terms of the number of government personnel who handle the manufacturing license clerk fishing effort is less (including infrastructure). The influence of community factors and fisheries business as a whole has not understood the measures taken by the government who want to protect and provide comfort in trying the field of fisheries.

The most dominant factor affecting the quality of public services as a measure of performance and community satisfaction, variable transparency, accountability and conditional significantly affect the quality of public services in the Department of Fisheries and Marine Indragiri Hilir 0.944, or by 94.4%. percentage, average annual fisheries entrepreneurs, communities and fishermen who do not take care of more than 70% clearance.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pembuatan Izin Di Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Indragiri Hilir adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pekanbaru, Juli 2016



Yang Menyatakan



MUHAMMAD HATTA
NIM. 015978169

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan
Publik Bidang Pembuatan Izin Di Dinas Kelautan dan
Perikanan Kabupaten Indragiri Hilir

Penyusun TAPM : Muhammad Hatta


NIM : 015978169

Program Studi : Magister Administrasi Publik (MAP)

Hari/Tanggal : Senin/ Nopember 2016

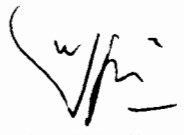
Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Khairul Anwar, M.Si
NIP. 19650707 199003 1 003


Pembimbing II



Dr. Lina Warlina, M.Ed
NIP. 19610107 198601 2 001

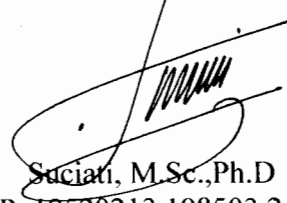
Mengetahui :

Kabid ISIP



Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur Program/Pascasarjana



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588**

PENGESAHAN

NAMA : MUHAMMAD HATTA
NIM : 015978169
PROGRAM STUDI : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)
Judul TAPM : FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG
PEMBUATAN IZIN DI DINAS KELAUTAN DAN
PERIKANAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister
(TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas
Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Rabu / 27 Juli 2016
Waktu : Pukul 13.30 – 15.00

dan telah dinyatakan **lulus**

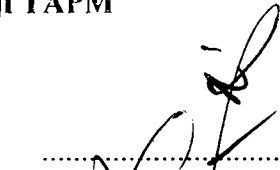
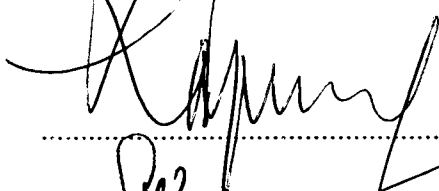
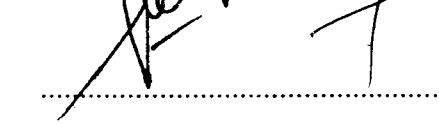
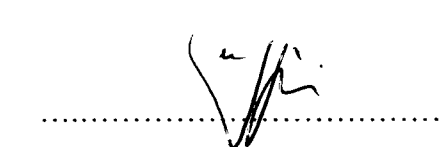
Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji
Dr. Sri Listyarini, M.Ed

Penguji Ahli
Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, M.M

Pembimbing I
Dr. Khairul Anwar, M.S

Pembimbing II
Dr. Lina Warlina, M.Ed

: 
: 
: 
: 

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588**

Kepada
Yth. Direktur PPs-UT
Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang
Tangerang Selatan 15418

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya selaku Pembimbing dari Mahasiswa,

Nama / NIM	: MUHAMMAD HATTA / 015978169
Judul TAPM	: FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PEMBUATAN IZIN DI DINAS KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai 100% sehingga dinyatakan sudah Layak Uji dalam ujian sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).


Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Pekanbaru, Nopember 2016

Pembimbing I


Dr. Khairul Anwar, M.Si

Pembimbing II


Dr. Lina Warlina, M.Ed

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tugas Akhir Program Magister) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Pekanbaru selaku Penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Bapak Dr. Khairul Anwar, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Lina Warlina, M.Ed selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed Ketua Bidang ISIP selaku penanggung jawab Program Studi Magister Administrasi Publik;
5. Para Dosen Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik (MAP) yang telah memberikan materi perkuliahan baik melalui tatap muka langsung maupun lewat TUTON ;

6. Para pengelola Universitas Terbuka Program Magister Administrasi Publik (MAP) yang telah banyak membantu dalam penyusunan TAPM ini ;
7. Orang Tua dan Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materil dan moral; dan
8. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pekanbaru, Juli 2016

Penulis,



MUHAMMAD HATTA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
1. Pelayamam	9
2. Pengertian Pelayamam Publik.....	11
3. Manajemen Pelayamam Publik.....	19
4. Pengertian Kualitas Pelayamam	20
5. Penilaian Kualitas Pelayamam	31
B. Penelitian terdahulu	34
C. Kerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis Kerja	42

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	44
A.	Desain Penelitian	44
B.	Lokasi Penelitian.....	44
C.	Populasi dan Sampel.....	45
D.	Prosedur Pengumpulan Data.....	46
E.	Metode Analisa Data	47
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	51
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
1.	Dasar Hukum.....	52
2.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	52
3.	Gambaran Umum Dinas.....	53
4.	Personil.....	54
B.	Temuan dan Pembahasan	56
1.	Identitas Responden....	56
2.	Tanggapan Responden....	59
3.	Kualitas Pelayanan yang Dihasilkan....	75
4.	Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Izin Usaha Perikanan	77
C.	Uji Statistik	77
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	102
A.	Simpulan.....	102
B.	Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Perkembangan Izin Dinas Kelautan dan Perikanan Kabupaten Indragiri Hilir.	3
Tabel I.2 Tempat Pendaratan Ikan Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2013	5
Tabel I.3 Pengusaha yang Bergerak Di Bidang Perikanan Kabupaten Indragiri Hilir	5
Tabel III.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi.....	50
Tabel IV.1 Jumlah PNS Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Golongan ...	55
Tabel IV.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel IV.3 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel IV.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel IV.5 Tanggapan Responden Pertanyaan pada Variabel Kualitas Pelayanan Publik	59
Tabel IV.6 Tanggapan Responden Pertanyaan pada Variabel Transparansi	65
Tabel IV.7 Tanggapan Responden Pertanyaan pada Variabel Akuntabilitas	70
Tabel IV.8 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan Publik	78
Tabel IV.9 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Transparansi	79
Tabel IV.10 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Akuntabilitas	80
Tabel IV.11 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Kondisional	81
Tabel IV.12 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Partisipatif	81
Tabel IV.13 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Kesamaan Hak..	82
Tabel IV.14 Nilai r hitung setiap butir pertanyaan variabel Keseimbangan Hak dan Kewajiban	83
Tabel IV.15 Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan Publik	84
Tabel IV.16 Uji Reliabilitas untuk Variabel Transparansi	84

Tabel IV.17	Uji Reliabilitas untuk Variabel Akuntabilitas	85
Tabel IV.18	Uji Reliabilitas untuk Variabel Kondisional	86
Tabel IV.19	Uji Reliabilitas untuk Variabel Partisipatif	86
Tabel IV.20	Uji Reliabilitas untuk Variabel Kesamaan Hak	87
Tabel IV.21	Uji Reliabilitas untuk Variabel Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	87
Tabel IV.22	Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	89
Tabel IV.23	Hasil Uji Normalitas Variabel Transparansi	89
Tabel IV.24	Hasil Uji Normalitas Variabel Akuntabilitas	90
Tabel IV.25	Uji Autokorelasi Menggunakan SPS.....	91
Tabel IV.26	Hasil SPSS untuk Persamaan Garis Regresi Linier Berganda ...	83
Tabel IV.27	Hasil Uji F Menggunakan SPSS	96
Tabel IV.28	Hasil Koefisien Determinasi Menggunakan SPSS.....	97
Tabel IV.29	Hasil Uji t Menggunakan SPSS	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Jawaban Responden terhadap Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Uji Statistik Menggunakan Program SPSS